

平成25年度 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市ふれあい健康センター（アクアパークにいがた）		
管理者名	福田道路・オーエンスグループ	指定期間	平成21年4月1日 ～ 平成26年3月31日
担当課	環境部廃棄物政策課		
所在地	新潟市西区笠木3629番地1		
根拠法令			
設置条例	新潟市ふれあい健康センター条例		
施設概要	敷地面積17,012.73㎡ 鉄筋コンクリート造2階建 延床面積3,823.92㎡ 建築面積2,605.34㎡		
	主な施設内容 1階 アクアガーデン（流水・健康・子供・温浴アクア，屋外ジャグジー，ミストサウナほか），休憩室，フロント，ロビー 2階 浴室・サウナ，更衣室，レストラン，カフェラウンジ		

施 設 設 置 目 的
<p>○市民の健康の増進に寄与するとともに，リサイクル意識の向上に資するため，新潟市ふれあい健康センターを設置する。</p>
管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 ， 方 針 等
<p>○基本方針</p> <p>指定管理者は，管理業務の遂行にあたり，市民が広く利用する公の施設としての性格を十分認識し，利用者にとって快適な施設の環境づくり及びセンターの利用の促進を目指す。</p> <p>センターの施設設備について，日常又は定期的に必要な保守業務及び点検業務を行うとともに，最良の状態を維持し，利用者の安全の確保に努める。</p>

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	市民の健康増進への寄与	事業計画の健康教室など健康増進事業を実施する 平均参加人数 10人/回	適切に実施 平均参加者9.0人/回	B	人気のプログラムを充実させてニーズに 応えている
	バス利用者の利便性の充実度	定期送迎バスの運行及びニーズによる団体送迎を実施する	適切に実施	A	安定送迎と定期送迎 予定表のWEB掲載
	目標利用者数の達成	一般入館 延112,500人 会員 延147,000人	一般 109,660人 会員 146,422人	B	概ね達成した
	各種サービス別満足度評価 (個別アンケート)	各種サービス別に定める項目 でA評価(高い満足)以上が 90%以上	評価項目を変更して 実施		評価指標が当初と異 なったため評価不能
	要望数に対する回答・実現数	利用者等の要望・苦情等を聞 き、サービス改善に努める	適切に実施	B	利用者目線での対 応を
財 務	事業収支の健全性	事業計画の数値を達成すると ともに、財務的に安定的・継続 的な施設の運営管理に努める	収支結果は概ね計画 通り	B	
	計画値と実績値の乖離に関 する説明の有無とその妥当性	収支で事業計画と実績値に乖 離がある場合、その乖離につ いて合理的で十分な説明を行う	適切に実施	B	ほぼ収支計画通り だった
業 務	安全責任者の配置と安全確保 体制の有無	安全責任者を配置するととも に、緊急連絡網を作成し、安全 確保体制を構築する	適切に実施	B	
	事件・事故発生時の対応の適 切さ	安全管理マニュアルを事前に策 定し事件・事故が発生した場 合は、それに基づき迅速かつ誠 意を持って対応する	適切に実施	A	発生時には迅速に 報告され、丁寧な対 応が行われている
	改善勧告時の対応の迅速さ・ 適切さ	モニタリングの結果、市が合理 的・客観的な理由により改善 勧告を行った場合、その勧告に 対して迅速かつ誠意を持って 対応すること	より適切な対応の工 夫を	C	場当たりのとなら ない対応を
	設備等の保守点検実施状況	法令等で定められた点検等を行 い、設備を支障なく利用できる 状態を維持する	適切に実施	A	トラブル発生時でも 速やかに復帰させた
	守秘義務の徹底	業務で取得した情報は厳密に 管理し、外部への漏洩を防ぐと 共に業務目的以外で使用しな い	適切に実施	B	
人 材	人員計画の合理性・妥当性	季節、曜日、時間帯等を適切 に踏まえた人員計画を策定する	適切に実施	B	通常期の人員配置 に余裕を
	従事者の条件充足	従事者は、各種法令、仕様書 等で定める条件を満たす	適切に実施	B	
	従事者の理解度、スキルの習 得度	従事者には、年3回以上の各種 研修を行い、理解・自覚を促す	適切に実施	B	

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

プールとお風呂が大人500円で利用できる料金設定にしたことで家族での利用を増やすことができました。5年前の指定管理開始前年の利用者は22万3千人から指定期間最終年度の平成25年度は25万6千人に増やすことができ、より多くの市民の方に利用していただくことに寄与できたのではないかと思います。また、平成25年9月には開設以来累計300万人目のお客様を迎えることができ、記念イベントを実施しました。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

平成25年度は指定管理期間5年間の最終年度であり、安定した業務運営に加えて、利用者満足度向上にいかに取り組んだかに視点が置かれた。例えば利用者数については前年度よりも減となったが、閑散期、繁忙期それぞれをいかに業務運営するか、イベントの開催や水質監視の強化など、試行しながらも工夫が見られた。市と共同で取り組んだ水質改善も効果を上げ、利用者が多いときでもこれまで以上に快適に過ごしていただけるようになった。
比較的特殊な施設である本施設において、新たに選定された平成26年度からの5年間については、基本的な運営ノウハウを十分積んできているので、更なる利用者満足度の向上と安定運営を行ってもらえるものと期待したい。